

2017-10-0862

Lima, 21 de agosto de 2017.

Señora:
ROCIO ALIAGA NAVARRO
rocio.aliaga@upch.pe

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado en la pág web..

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 056-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 01 de agosto de 2017 en la Pág. Web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 056-2017

Usuario: **ROCIO ALIAGA NAVARRO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 18 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ROCIO ALIAGA NAVARRO** interpuesta en la página web del 01 de agosto de 2017.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C;

Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES S.A.C. abrirá un libro de sugerencias y reclamos en cada Unidad de Peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios que transiten por los Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Buenos días. Realizamos un viaje de turismo el día 27 de julio realizamos el viaje de Lima a Tarma en 11 horas. El retorno de Tarma a Lima en 10 horas el retorno fue el lunes 31 de Julio no es posible la mala coordinación. Carretera central estuvo colapsada por los arreglos de asfaltado que son pocos metros a la altura de san mateo. Estuvimos parados 5 horas llegamos al punto a las 9 y 30 am y recién pasamos a las 2pm. Uds sres concen la cantidad carros que fueron para sierra y selova central no es posible que cierrren la carretera central por unos trabajos no tan de emrgencia. Ló único que han consiguen el espantar al turismo. Fuimos 8 familias y lo pensariamos mucho si quisieramos realizar nuevamanete turismo para esa zona. Fueron 5 horas sin alimento para nuestros niños. Simplemente una falta de coordinación y encima con tanta*





DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

gente imprudente que se metía al otro carril para avanzar sencillamente un caos total en la carretera central. Exigo un respuesta porque no tomar en cuenta que la demanda del uso de la carretera por estos días de fiesta se3 debio suspender los trabajos que a mi opinión no pasaba nasa si se retrazan unos días. De esta forma la gente podía retornar sin mayor problema y no esperar mas de 5 horas. Falta de criterio. slds Rocio Aliaga”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, de lo manifestado por el usuario, lamentamos el mayor tiempo que tuvo que afrontar en su recorrido por la Carretera Central. Si bien es cierto que a la altura del Km. 82 nuestra contratista realizaba labores de estabilización de talud superior, lamentablemente por ser una situación de “inestable” no fue posible ordenar el cese de labores por esos días. Sin embargo la invasión de carril por los mismos usuarios originó que los flujos vehiculares se retrasen entre 3 a 6 horas por la falta de ordenamiento que lamentablemente escapa a nuestro control.

Que, asimismo, informamos al usuario que en cumplimiento al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, por un tema de inestabilidad, estamos en la obligación de mantener la vía en óptimas condiciones y cumpliendo los niveles de servicio para que el tránsito de los usuarios por la vía concesionada sea de lo más confortable y seguro, siendo esto así, hay plazos contractuales muy cortos que debemos cumplir y están considerados a ejecutarse en días calendario, por lo que a veces será complicado que podamos suspender los mantenimientos de la vía, por lo que esperamos la comprensión de los usuarios.

Que, asimismo, tal como indica el usuario, la congestión vehicular el 31 de julio de 2017 ha sido generada por la alta demanda vehicular que habido en la Carretera Central, siendo que algunos usuarios, como indica el usuario, “se metían al otro carril” generando en definitiva el caos vehicular, cuyo ordenamiento de transito compete directamente a la Policía Nacional del Perú.

Que, a pesar de las previsiones tomadas por la Concesionaria y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones respecto a la prohibición de circulación de vehículos pesados en las horas de mayor afluencia y la colocación de más unidades de grúas y ambulancias, lamentablemente por lo expuesto se presentó congestión vehicular por invasión de carriles por los usuarios.

Que, por otro lado, como es de conocimiento público en el primer trimestre del año la Carretera Central desde el Km. 38 al Km. 98 del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, se vio afectada por el Fenómeno Natural Niño Costero, y estamos realizando la



reparación de la vía, que es sumamente importante. Esperamos que en una siguiente oportunidad usted no tenga estas demoras.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario porque la petición es jurídicamente imposible, ya que este Concesionario tiene un plazo determinando para dar cumplimiento a su obligación de mantener niveles de servicio en la vía concesionada y los trabajos de reparación de los sectores afectados por el Fenómeno del Niño Costero son prioritarios; asimismo, la congestión vehicular fue producto de la invasión de los carriles contrarios ocasionados por algunos usuarios, siendo de competencia de la Policía Nacional del Perú exigir a los usuarios el cumplimiento de las normas de tránsito.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia Técnica de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo del usuario: rocio.aliaga@upch.pe.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




DEVIANDES SAC

.....
E. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico